

INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

ENERO A DICIEMBRE DE 2023

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
SUR OCCIDENTE E.S.E

Elaborado por:

Juan Pablo Mahecha Hernández – Subproceso Participación Comunitaria
Leidy Yesenia Daza Naveros – Subproceso Servicio al Ciudadano

Revisado y aprobado por: Marcela Castellanos Cabrera – Jefe Oficina de Participación
Comunitaria y Servicio al Ciudadano. – Defensora del Ciudadano

Bogotá, enero de 2024

INTRODUCCIÓN

El presente informe relaciona la gestión de la figura defensora del usuario durante la vigencia 2023, correspondiente a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, entidad que presta sus servicios en las localidades de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda. Cuenta en total con 35 Unidades de atención de las cuales 15 sedes están acreditadas ante el ICONTEC.

Dando cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y sus funciones, se elabora el siguiente documento, donde se resumen las actividades, gestión e impacto de la figura del defensor del ciudadano en la Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente E.S.E, la cual busca garantizar y proteger los derechos de los usuarios y aportar en la prestación de un servicio de salud con calidad y calidez enmarcado en la Política ***Pública de Servicio al Ciudadano*** y sus líneas estratégicas, impactando de manera positiva en la percepción de la satisfacción al usuario.

Para tal efecto, mediante Resolución Interna 354 de 2017, modificada bajo la resolución 0216 del 14 de marzo de 2023 se delegan las funciones del Defensor del Ciudadano al cargo del Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, quien a su vez hace parte del equipo Directivo de la Subred y en el ejercicio de sus funciones da línea técnica para que se presenten servicios de manera humanizada, segura con atributos de calidad tales como accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad, entre otros desde el eje de atención centrada en el usuario.

Así mismo, dentro de los procesos de Participación Comunitaria la figura del Defensor del Ciudadano promueve espacios tendientes a motivar a la ciudadanía a conocer los procesos de salud y promover el desarrollo de acciones que permitan garantizar el derecho a la participación social en salud de manera activa en la defensa de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, así como en los espacios de control social y veedurías ciudadanas.

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

Nuestros usuarios cuentan con una
DEFENSORA
DEL CIUDADANO
Marcela Castellanos Cabrera

Estos son sus canales de contacto

Télefono:
601 384 9160
Ext. 2520

Chat de WhatsApp:
320 387 4455
(solo mensajes)
Horario:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico:
contactenos@subredsuroccidente.gov.co

"Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio"

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE SALUD | **BOGOTÁ**

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.

1. **Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Dentro de la Plataforma estratégica de la Subred Sur Occidente E.S.E, se encuentra como proceso estratégico, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desde donde en articulación con la figura del Defensor del Ciudadano y con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano se realizan acciones y planes de acción que permiten la garantía de los derechos y la trazabilidad a la satisfacción de nuestros usuarios de manera integral en las 35 Unidades de atención en las localidades de influencia en Bogotá: Fontibón, Bosa, Kennedy y Puente Aranda.

Cada unidad de servicios de salud cuenta con una Oficina de Servicio al Ciudadano brindando apoyo y articulando acciones de cara al usuario en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa, según corresponda, en aspectos tales como orientación, información, aseguramiento en salud, medición de satisfacción, canales de comunicación, respuesta a peticiones y aspectos psicosociales que se requieran. Está compuesta por auxiliares de servicio al ciudadano, trabajadores sociales y auxiliares administrativos de apoyo quienes gestionan oportuna y sistemáticamente los

requerimientos de nuestros usuarios y sus familias y/o redes de apoyo de manera articulada con otras entidades Distritales, si el caso lo amerita.

Por otra parte, se garantiza la participación ciudadana en la Entidad a través de la asistencia técnica a los espacios e instancias de participación social en salud, la cuales cuentan con el acompañamiento y asistencia técnica permanente de profesionales que se articulan con el Defensor del Ciudadano para velar por la garantía del derecho a la participación en salud. Para tal efecto, las 17 Formas de Participación Social en Salud son:

Tabla N°1. Formas de Participación Social en Salud

FORMA DE PARTICIPACION	N° DE FORMAS
Asociaciones de Usuarios	7
Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS)	4
Juntas Asesoras Comunitarias	5
Comité de Ética Hospitalaria	1

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Por medio de piezas comunicativas se promueve la vinculación de nuevos actores sociales a los espacios e instancias de Participación Social con los que cuenta la Subred. Lo anterior, con el fin de generar construcciones colectivas con la comunidad en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

#YoParticipo

"La salud es prioridad para la gente, por eso debemos estar al tanto de las decisiones y proyectos que giran en torno a ella"

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

#YoParticipo

"Me intereso en los proyectos de salud de mi comunidad, porque realmente repercuten en mi bienestar y el de mi familia"

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

¿Qué son los COPACOS?

Los Comité de Participación Comunitaria en Salud, son escenarios de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

¿Qué son las asociaciones de usuarios de la Subred Sur Occidente?

Son organizaciones comunitarias, sin ánimo de lucro, que trabajan por la calidad en la prestación de los servicios de salud y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Tú también puedes pertenecer, escríbenos al correo:
controlsocial@subredsuroccidente.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

Adicionalmente, se promueve la vinculación de nuevos integrantes mediante la estrategia charlas en salas de espera, para la vigencia 2023 se incentivó la participación ciudadana, abordando a **22.668 usuarios**.

Dando cumplimiento al decreto 847 de 2019, la figura del defensor del usuario, se enfoca en velar por la garantía de los derechos de los usuarios y cumplimiento de sus deberes, genera estrategias de despliegue para que tanto usuarios como colaboradores conozcan la declaración.

Parte de la misionalidad de la figura del defensor del ciudadano es velar porque el proceso de las peticiones ciudadanas fluya de acuerdo a la normatividad vigente y se den respuestas efectivas y a tiempo a los ciudadanos cumpliendo con todos los criterios de calidad como calidad, calidez, coherencia y oportunidad.

Se hace importante mencionar que las PQRS son un insumo en la institución para la identificación de las principales necesidades del usuario. Su análisis y seguimiento se constituyen en fuente de información y comunicación entre el usuario y la alta dirección. Desde los espacios institucionales llamados en “Conexión con la Gerencia”, la voz del usuario, se traduce en planes de mejoramiento que permiten optimizar la calidad de la prestación del servicio, indicadores que permanentemente son socializados también con la comunidad en los diferentes escenarios de participación ciudadana

Promueve acciones encaminadas al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y las líneas estratégicas que la conforman, como:

- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.
- Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada
- Cualificación de los servidores
- Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio al ciudadano.

Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados.

Al iniciar la vigencia del año 2023 y en articulación con la Secretaría Distrital de Salud se elaboró un plan de acción que responde a la Política Pública de Servicio al Ciudadano y a sus 4 líneas estratégicas, a través de 137 actividades programadas, el seguimiento es realizado por la profesional especializada de la Secretaría Distrital de Salud quien adicionalmente, realiza acompañamiento y asistencia técnica a la oficina desde el proceso de Servicio al Ciudadano. Al cierre de la vigencia se obtuvo el cumplimiento del 100% de las actividades programadas.

Entre las principales acciones desarrolladas se encuentran ejes temáticos, de los cuales se efectúa una breve descripción:

Línea 1. Fortalecimiento del reconocimiento de la Ciudadanía como sujetos del derecho a la salud.

Garantizar el talento humano de manera permanente: Para esta acción se ha mantenido el talento humano y cuando se presentan renunciaciones se supe la necesidad, informando mediante requerimiento a la Dirección de talento humano para la consecución del recurso.

Es de mencionar que contar con el recurso humano permite garantizar que en las salas de espera se informe y oriente a los usuarios, además de realizar filtro en fila, aplicar encuestas de satisfacción, cualificar a la ciudadanía en aspectos claves como derechos y deberes, mecanismos de escucha, segregación de residuos, tipos de emergencias, rutas de atención, formas de participación, entre otras temáticas de interés. La programación

de estas actividades está bajo el instructivo normalizado en la herramienta de gestión institucional llamado Almera 03-01-IN-0005 denominado charlas en sala de espera servicio de urgencias y consulta externa.

Así mismo, la oficina y subproceso de servicio al ciudadano cuenta con un equipo de Trabajo Social que permite agilizar procesos en términos de gestión social y familiar, facilitando y velando por el derecho de aseguramiento del paciente, procesos de afiliación, activación de rutas, articulación institucional, entre otras.

Desde el que hacer del talento humano, específicamente desde los auxiliares de servicio al ciudadano, se ejecutan actividades de Información y orientación, realizando filtro en fila y aplicando también la estrategia de estrellas luminosas, la cual consiste en priorizar a la población así:

Estrella Verde: Población gestante

- ❖ Estrella Roja: Población con discapacidad
- ❖ Estrella Azul: Población adulto mayor
- ❖ Estrella Amarilla: Población niños (a) menores de cinco años

Con los siguientes resultados:

Tabla N° 2. Resultados estrategia estrellas luminosas 2023

VIGENCIA	ESTRELLA VERDE - GESTANTES	ESTRELLA ROJA - DISCAPACIDAD	ESTRELLA AMARILLA - MENOR DE 5 AÑOS	ESTRELLA AZUL- PERSONA MAYOR	TOTAL,2023
2023	37.646	64.364	71.142	180.268	353.420
TOTAL, ESTRELLA	11%	18%	20%	51%	100%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Como se puede apreciar en la anterior tabla, la población que más se identifica es persona mayor con un 51%, seguido de las personas con discapacidad, cabe mencionar que en esta identificación se categoriza de acuerdo a las siguientes tipologías: Usuario con limitación física, usuario con ayudas técnicas, usuario con estado de salud mental alterado y usuario con alteraciones visuales y auditivas.

Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios a través de la encuesta de satisfacción Modelo Distrito.

Se aplica la encuesta de satisfacción modelo Distrito, mediante tres encuestas Consulta externa, Urgencias y Hospitalización. Para la vigencia 2023 se aplicaron 28.706 encuestas

de las cuales 28.164 manifestaron estar satisfechos con los servicios de salud prestados por la subred, lo que corresponde al **98.11%**, es de resaltar que los resultados están por encima de la meta institucional establecida del 90%.

Generar procesos de orientación, minimizar barreras de acceso y seguimientos con su respectivo registro en la plataforma si cuéntanos Bogotá.

Desde la oficina de Participación comunitaria y Servicio al ciudadano se capturan las barreras de acceso y se gestionan brindando orientación al usuario, esta trazabilidad y resultados quedan consignados en el aplicativo Distrital Si cuéntanos Bogotá, el cual es administrado por la Secretaría Distrital de Salud, a continuación, se relacionan los resultados de la vigencia 2023, donde se logró la gestión del 100% de los casos identificados.

Tabla N° 3. Resultados de barreras de acceso

MES	TOTAL, BARRERAS	TOTAL, POBLACIÓN ATENDIDA	TASA
ENERO	432	79.456	5
FEBRERO	580	77.430	7
MARZO	521	99.114	5
ABRIL	475	120.853	4
MAYO	731	101.731	7
JUNIO	779	97.793	8
JULIO	607	100.175	6
AGOSTO	547	104.221	5
SEPTIEMBRE	424	204.114	2
OCTUBRE	414	104.283	4
NOVIEMBRE	336	96.678	3
DICIMEBRE	343	118.828	3
TOTAL	6.189	1.304.676	5

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Plataforma Si cuéntanos Bogotá Secretaría Distrital de Salud 2023

El cuadro anterior, refleja el comportamiento del total de barreras captadas en el aplicativo si cuéntanos Bogotá; identificando que por cada 1000 usuarios atendidos durante la vigencia se presentaron en promedio 5 barreras de acceso.

En cuanto a los principales motivos de barreras de acceso se encuentran:

Tabla N° 4. Resultados barreros de acceso por motivos

VIGENCIA	8.No oportunidad servicios	11.Problemas recursos económicos	2.Dificultad accesibilidad administrativa
2023	2.294	1.874	1.441

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano - Plataforma Si cuéntanos Bogotá Secretaría Distrital de Salud 2023

Con respecto a las principales barreras de acceso se observan las siguientes:

No oportunidad de servicios, con un total de **2.294** barreras por este motivo.

Este motivo de barrera, se ha intervenido a través de un plan de mejora que lidera la Secretaría Distrital de Salud, mediante la metodología de células, allí se realiza seguimiento a la lista de espera y su comportamiento de manera semanal a las especialidades más críticas como lo fueron para él esta vigencia: oftalmología, otorrinolaringología, urología y apoyos diagnósticos. Adicional, se revisa la oferta y demanda de procedimientos y se generan estrategias y toma de decisiones para implementar la mejora. Esta acción es liderada por la Dirección Ambulatoria de la Subred y para el año 2023 se percibió el siguiente comportamiento en las principales especialidades motivos de barreras:

Tabla N° 5. Principales servicios afectados

TIPOLOGÍAS	Total Julio	Tipologías	Total, Agosto	Total, Septiembre	TIPOLOGÍAS	Total Octubre	Total Noviembre	TIPOLOGÍAS	Total Diciembre
Ayudas Diagnósticas	179	Ayudas diagnósticas	182	170	Ayudas diagnósticas	163	175	Ayudas diagnósticas	98
Oftalmología	64	Oftalmología	74	75	Oftalmología	61	66	Urología	30
Urología	26	Ortopedia	66	33	Programación de cirugías	57	49	Programación de cirugías	29
Otorrinolaringología	42	Programación de cirugías	61	44	Ortopedia	50	66	Oftalmología	26
Programación de Cx	38	Medicina General	30	23	Urología	39	36	Ortopedia	26
Total General	635	Total, General	759	693	Total, General	767	647	Total, General	384

Fuente: Datos – Base PQRSD Capital Salud- SNS corte 14 de enero 2024

Problemas de recursos económicos, con **1.874** casos, se presenta fundamentalmente por la población extranjera o migrante que llega al país de manera irregular y que de acuerdo a la normatividad vigente solo puede ser atendida por urgencias. Para mitigar esto,

se ha priorizado la población gestante y se han realizado consultas, estrategia que se lidera desde la ruta materno perinatal, se ha realizado seguimiento a las barreras de acceso de esta población y se orienta para que adelanten trámites para su regularización en el País.

Adicionalmente, se cuenta con el convenio ruta de la salud el cual fue diseñado e implementado para mitigar este tipo de barrera.

A continuación, se relaciona la cantidad de traslados realizados por semestre en la vigencia 2023:

Tabla N° 6. Traslados convenio ruta de la salud

PERIODO	Nº TRASLADOS	USUARIOS TRASLADADOS
I SEMESTRE	28.477	17.762
II SEMESTRE	7.053	4.634
TOTAL	35.530	22.396

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Dificultad de accesibilidad administrativa, con **1.441** registros, se ha realizado capacitaciones en normatividad vigente y mecanismos para acceder a los servicios de salud al equipo de auxiliares de servicio al ciudadano y Trabajo Social, con el fin de que brinden orientación e información veraz a la ciudadanía que accede a los servicios de salud en la Subred. Adicionalmente, el equipo de Trabajo Social encargado de realizar procesos de afiliación en el servicio y resolver barreras de acceso relacionadas con el aseguramiento, para la vigencia 2023 se realizaron **10.971** afiliaciones en la plataforma SAT y **2.991** afiliaciones de oficio.

Garantizar la difusión de la información (derechos y deberes, horarios de atención, portafolio de servicios, canales de atención) actualizada a la ciudadanía y con enfoque diferencial. Por diferentes medios comunicativos.

Para realizar socialización de derechos y deberes se cuenta con la estrategia charlas en salas de espera, mediante la cual se cualifica a la ciudadanía en derechos y deberes, temas relacionados con horarios de atención, portafolio de servicios, mecanismos de asignación de citas, segregación de residuos, rutas de atención, rutas de evacuación, entre otros, con un abordaje:

Tabla N° 7. Resultados de socialización en salas de espera

MES	RESULTADO
ENERO	21.812
FEBRERO	25.539
MARZO	24.960
ABRIL	22.877
MAYO	20.919
JUNIO	15.435
JULIO	16.902
AGOSTO	19.020
SEPTIEMBRE	21.581
OCTUBRE	17.865
NOVIEMBRE	21.682
DICIEMBRE	24.560
TOTAL	253.152

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Los resultados anteriores, reflejan el número de usuarios abordados por temas y en derechos y deberes a usuarios un total de **253.152**.

A continuación, se relaciona registro fotográfico que da cuenta de las charlas en salas de espera:



Fuente: Registro fotográfico Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Como avance importante en el tema de enfoque diferencial, se realizaron traducciones de los derechos y deberes en lenguaje de señas, los cuales se colocan en videos institucionales; se cuenta con cartilla de derechos y deberes en braille, en los puntos de atención para usuarios con discapacidad visual, traducción de esta misma temática en lenguaje Misack Misack, Pueblo Embera, Pueblo Gitano y Pueblo Tubu Humarimasa. Lo cual, reposa en la página web de la entidad <https://subredsuroccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-para-grupos-especificos/>.

Durante el II semestre en el mes de noviembre se desarrolló la semana de los derechos y deberes, bajo la estrategia “**Reto 15X10 tonificando los Derechos y los Deberes**”, el equipo de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realizó recorrido por todas las Unidades de Servicios de Salud recordando a los colaboradores, usuarios y acompañantes los 15 derechos y los 10 deberes. Durante esta jornada fueron abordados **628** personas.

A continuación, se relaciona el registro fotográfico de las jornadas desarrolladas:





Fuente: Registro Fotográfico Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Adicionalmente, durante el II semestre 2023 se realizó un Encuentro de Aprendizaje Continuo derechos y deberes dirigido a todo el personal donde se contó con la participación de **59** colaboradores de diferentes áreas.

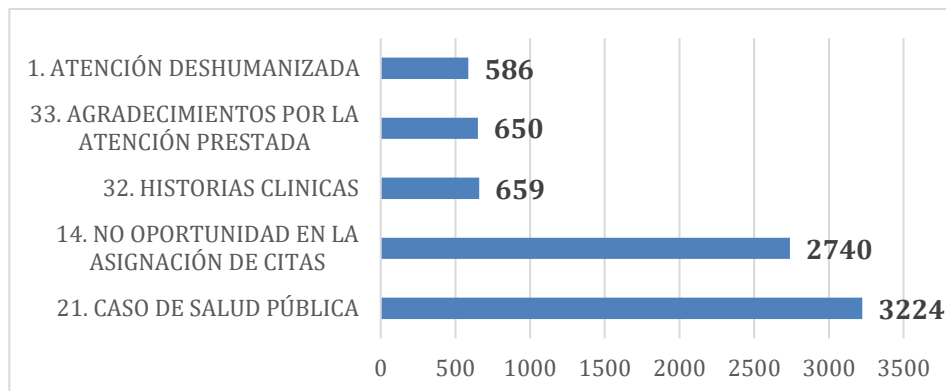
Realizar seguimiento a las principales causas de PQRS y satisfacción establecer acciones de mejoramiento.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se lidera la gestión, trámite y respuesta de las PQRS, lo cual se encuentra documentado en Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos, con código documental 03-01-PR-0001 V10. De acuerdo a esto, se realiza la medición e identificación de las causas de manifestación, las cuales son socializadas por esta dependencia al equipo directivo de la subred con el propósito de generar planes de mejora en búsqueda de la mejora continua.

En el primer semestre del año, se llevó a cabo reunión para realizar socialización de los resultados correspondientes a la vigencia 2022 para tomarla como línea de base para la mejora. A partir de dicha socialización y de las principales causas de manifestación se estableció un plan de mejoramiento, el cual reposa en el sistema de gestión documental de la entidad, en cual se enfocó en la generación de acciones primordialmente de la oportunidad de servicios, tiempos prolongados para la atención, humanización en el servicio y tiempos del triage. Durante el segundo semestre de 2023 se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento realizados por las diferentes direcciones (ambulatorios, urgencias y complementarios), los cuales fueron matriculados en el sistema de gestión documental de la entidad Almera.

A continuación, se relacionan las principales causas de manifestación identificadas para:

Gráfico 1. Causas de manifestación



Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

En el anterior gráfico, se reflejan las principales causas de manifestación durante la vigencia 2023, en primer lugar se encuentra casos de salud pública donde se encuentran solicitudes de conceptos sanitarios, visitas, entre otros, en segundo lugar se encuentra la no oportunidad en la asignación de citas y la mitigación se encuentra a cargo de las direcciones involucradas y en tercer lugar solicitud de historias clínicas, cabe mencionar que esta solicitud está como trámite en el SUIT de la entidad.

En relación con las estrategias implementadas para las primeras causas de insatisfacción dentro del plan de acción se incluyeron:

- No oportunidad en la asignación de citas:
 1. Plan de Choque SDS: Seguimiento en especialidades críticas Oftalmología, Neurología, Urología, imágenes diagnósticas – (Aumento de horas contratadas en los servicios mencionados).
 2. Seguimiento de servicios en espera: Entrega de pacientes en lista de espera a la EPS Capital Salud por servicios que superan capacidad funcional entre otros, Otorrinolaringología y Oftalmología.
 3. Drive Preventivo (Capital Salud, Call Center Distrital y Subredes) – Identificar posibles PQRS y gestionar consultas de manera anticipada.
 4. Estrategia PreCita.
- Atención deshumanizada:
 1. Programa de sensibilización de Humanización.
 2. Talleres de Humanización al personal involucrado en la atención deshumanizada.
 3. Comité de PQRS – seguimiento a incurrentes.

4. Estrategia a tu servicio – Rondas frecuentes en salas de espera por parte del personal de servicio al ciudadano con el fin de generar (solución en caliente) a las problemáticas de nuestros usuarios.

5. Seguimiento al decálogo de Humanización.

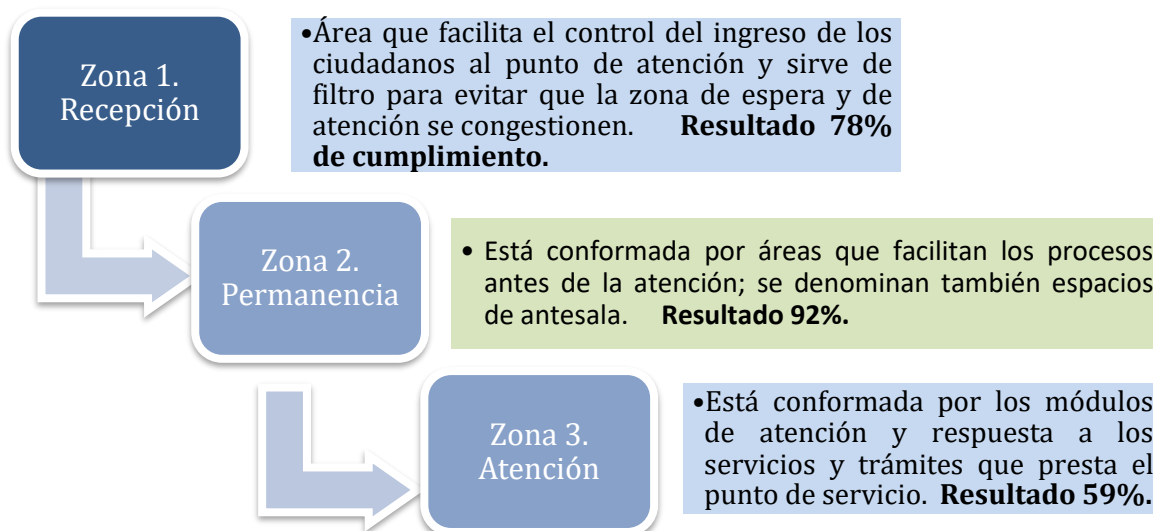
Línea 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.

Reportar y acompañar en la identificación de necesidades en la operación y mantenimiento de los dispositivos tecnológicos e infraestructura para la garantía de la accesibilidad incluidos digitarnos.

El plan de acción contemplo esta actividad relacionada con infraestructura, para lo cual desde el subproceso de servicio al ciudadano se reporta las fallas que se identifican en los servicios desde la mesa de ayuda, un aplicativo institucional que nos permite ser voceros de las necesidades que se identifican.

Adicionalmente, al inicio de la vigencia 2023 se realizó socialización a la dirección administrativa y comunicaciones el diagnóstico que dio respuesta a la NTC 6047 Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad, entre los principales resultados se encuentran:

Gráfico 2. Resultados diagnóstico Norma Técnica Colombiana NTC 6047.



Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Lo anterior, refleja un cumplimiento por cada una de las zonas que evalúa la norma, y como resultado general se encuentra el 80%.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se realizó seguimiento a las adecuaciones de infraestructura en la zona 3 – atención. A continuación, se presenta el registro fotográfico de las acciones realizadas por la dirección administrativa y comunicaciones.

- Ventanillas de atención para población de talla baja
- Señalética en Braille
- Acceso a rampas
- Ascensores



Fuente: Registro fotográfico Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Línea 3. Cualificación de los servidores.

Garantizar que los colaboradores del subproceso de servicio al ciudadano participen de los procesos de inducción convocados por Talento Humano.

Para dar cumplimiento a esta actividad, desde el área de talento humano se cita al personal nuevo a inducción, de manera mensual permitiendo garantizar que todos los colaboradores nuevos participen de este entrenamiento que tiene como objetivo generar un contexto institucional.

Generar encuentros de aprendizaje continuo que permitan cualificar al talento humano del subproceso de servicio al ciudadano.

De otro lado, desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E se cuenta con una estrategia transversal denominada encuentros de aprendizaje continuo. Por lo que, desde la Oficina y con el fin de fortalecer las competencias del personal en su quehacer se desarrollan estos encuentros y en la medida de lo posible de forma mensual con el fin de aclarar dudas e inquietudes y generar fortalecimiento de sus actividades.

Durante la vigencia 2023 se abordaron las siguientes temáticas con los auxiliares de servicio al ciudadano:

- Socialización guía de asignación de citas
- Divulgación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano
- Manejo del dolor humanizado y contrato sanitas
- Capacitación Alcaldía Mayor de Bogotá – Herramientas conceptuales y comportamentales para ofrecer un servicio eficiente al ciudadano
- Manejo de la voz y como acceder al trámite de certificado de discapacidad.
- Instructivo charlas en salas de espera en consulta externa y urgencias
- Socialización del Subproceso de Servicio al Ciudadano
- Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente
- Manejo integral y segregación de residuos sólidos en salas de espera
- Seguridad del paciente
- Trato digno.

Con el equipo de trabajadoras sociales se fortalecieron los siguientes temas:

- Humanización, estrategia IAMI (Instituciones Amigas Para la Mujer y la Infancia), y metodología de recepción de casos de personas adultas mayores en abandono social.
- Etnias y donación de sangre
- Interrupción voluntaria del embarazo y centro de escucha raizal Subred Norte.
- Estudios sociales de caso
- Socialización del Subproceso de Servicio al Ciudadano
- Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente
- Donación de órganos y tejidos
- Ruta de enfermedades respiratorias crónicas EPOC
- Notificación de eventos de salud Mental y vigilancia en salud pública: SIVIM, SISVECOS, SIVELCE, VESPA.
- Ruta restablecimiento de derechos a niños, niñas y adolescentes.
- Ruta SPA
- Orientación a Víctimas de Siniestros Viales ORVI

Línea 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

Realizar seguimiento periódico a la oportunidad de las respuestas de los requerimientos que se alleguen a la Subred Integrada de Servicios de Salud cumpliendo con la normatividad vigente.

El equipo de PQRS de la entidad, realiza seguimiento diario al aplicativo Distrital Sistema para la Gestión de Peticiones ciudadanas – SDQS, el cual se encuentra semaforizado. Además, al interior de la Subred y para llevar un control de la trazabilidad de las manifestaciones se ingresan a una base de datos, la cual se encuentra semaforizada para evitar vencimientos y materialización del riesgo, dado que es uno de los riesgos del proceso. La líder del proceso, también envía alertas a todo el equipo de PQRS, el cual se encuentra distribuido por las localidades de la institución para que se gestionen las respuestas con los responsables o áreas involucradas.

La oportunidad de las respuestas es un indicador que hace parte del Plan de Acción Anual por Proceso y para la vigencia 2023 el resultado del indicador fue del 100%. Es decir, que todas las peticiones se respondieron en los términos de ley.

Realizar socialización y seguimiento del comportamiento de las PQRS en los escenarios definidos por la Subred (Comité directivo, junta directiva, sedes integradas en red y reunión de equipo)

Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se convocó a los directores asistenciales a reunión para la socialización de PQRS y las principales causas de manifestación, esta reunión se llevó a cabo mayo del presente año. A partir de esta mesa se generó el plan de mejora para ser trabajado durante esta vigencia, cabe mencionar que esta mesa se esta realizando de manera trimestral.

Adicionalmente, la Subred cuenta con un espacio y/o estrategia denominado en conexión con la gerente, donde la oficina ha participado y socializado los resultados de PQRS en diferentes unidades de servicios de salud.

En espacios de Junta Directiva también se efectúan socializaciones de estos resultados.

Y finalmente, en articulación con el subproceso de Participación Comunitaria, se realiza socialización de los resultados con las Asociaciones de Usuarios de la Subred.

De acuerdo a los resultados de las evaluaciones generadas por Secretaría General y Secretaría Distrital de Salud socializar el interior del equipo de PQRS los resultados con el fin de establecer acciones de mejora.

Desde la Secretaría General se realizan mediciones a los diferentes atributos de calidad de las respuestas emitidas por la Subred, tales como: Claridad, calidez, coherencia y oportunidad, teniendo un índice de cumplimiento acumulado del 94% con corte a noviembre 2023.

A partir de estos resultados, se socializan los principales hallazgos con el equipo de PQRS con el fin de establecer la mejora continua.

Adicionalmente, desde la Oficina se mide la satisfacción de la respuesta, mediante una tele auditoría así: La respuesta fue clara y precisa con un 100% y que calificación le otorga a su respuesta el 82%.

Tabla Nº 8. Resultados Tele auditoria corte noviembre 2023

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHOS	751	82%
INSATISFECHOS	165	18%
TOTAL	916	100%

Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

La anterior tabla da cuenta del porcentaje promedio de satisfacción en la respuesta dada a las manifestaciones interpuestas por la ciudadanía. Con corte a noviembre de 2023 se cuenta con el **82%** de satisfacción.

- **Velar porque la entidad programe dentro su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

En la actualidad la Subred Sur Occidente cuenta con un total de 123 colaboradores, los cuales se encuentran distribuidos así: Consulta externa 42, servicios de urgencias y hospitalización 33, ruta de la salud 20 y 28 administrativos.

Los dos subprocesos cuentan cada uno con un líder transversal y referentes asignados por localidad para replicar la información y ejecución de actividades

Durante la vigencia 2023, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., continuó con la ejecución de dos convenios interadministrativos suscritos con el Fondo Financiero Distrital de Salud, por medio de los cuales se aúnan esfuerzos para el fortalecimiento del acceso a los servicios y el fomento de la participación ciudadana en pro de la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y la Política Pública de Participación Social en Salud.

Convenio Ruta de la Salud: El Convenio interadministrativo N. 0008 – 2021, cuyo objeto fue garantizar el acceso de la población usuaria a la prestación del servicio público de salud para manejo ambulatorio entre Unidades de Servicios de Salud de baja, mediana y alta complejidad, de la Subred Sur Occidente y del Distrito. Estuvo vigente hasta el 31 de marzo de 2023. Durante los meses de abril, mayo y junio se surtió el proceso de legalización del Convenio Interadministrativo 0013 – 2023.

Uno de los principales objetivos del convenio es la disminución de las barreras geográficas, administrativas y económicas de los usuarios, mejorando el acceso a los servicios de salud

de nuestros usuarios a través de un servicio de transporte gratuito, cubriendo el 100% de las sedes de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.



Fuente: Registro fotográfico Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Este convenio tuvo una cobertura con los siguientes resultados para la vigencia 2023:

Tabla N° 9. Número de traslados realizados Convenio Ruta de la Salud

MES	Nº TRASLADOS	USUARIOS TRASLADADOS
ENERO	7.701	4.944
FEBRERO	9.214	5.395
MARZO	11.562	7.423
ABRIL	Gestión Convenio 0013 de 2023	
MAYO		
JUNIO		
JULIO	310	179
AGOSTO	511	314
SEPTIEMBRE	574	378
OCTUBRE	542	353
NOVIEMBRE	1.155	671
DICIEMBRE	3.961	2.739
TOTAL	35.530	22.396

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

- **Convenio de Participación:**

En el primer semestre de la vigencia 2023, se dio ejecución del Convenio Interadministrativo No.4135830, por medio del cual se apropiaron recursos para el fortalecimiento de servicio al ciudadano. Los recursos mencionados, se destinaron para la contratación de un vehículo, el cual fue utilizado para la garantía del restablecimiento de Derechos a menores de edad en articulación con ICBF, ubicación de abandonos sociales y demás actividades encaminadas a promover el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. Adicionalmente, se adquirieron piezas comunicativas, las cuales permitieron la identificación de los ciudadanos priorizados en el ciclo de atención y herramientas comunicativas para la divulgación de derechos y deberes.

En el segundo semestre de la vigencia 2023, se dio continuidad a la ejecución del Convenio Interadministrativo No.4135830, por medio del cual se apropiaron recursos para el fortalecimiento de servicio al ciudadano. Los recursos mencionados, se destinaron para la contratación de un vehículo, el cual fue utilizado para la garantía del restablecimiento de Derechos a menores de edad en articulación con ICBF, ubicación de abandonos sociales y demás actividades encaminadas a promover el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

Además, se adquirieron refrigerios para las reuniones de asistencia técnica con los líderes que integran los espacios e instancias de participación social en salud.

- **Verificar y promover que el Plan de acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con un Plan de Acción por procesos, entre los indicadores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se encuentran:

INDICADOR 1

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de requerimientos con respuesta en los términos de ley.

FORMULA DEL INDICADOR: Número de requerimientos contestados en los términos de ley/ Número de peticiones recepcionadas en el periodo.

Tabla N.º 10. Resultados cumplimiento de respuesta en los términos de ley

MES	Número de peticiones contestados en los términos de ley	Número de peticiones recepcionadas	% de cumplimiento del indicador
ENERO	913	913	100%
FEBRERO	1.068	1.068	100%
MARZO	1.115	1.115	100%
ABRIL	986	986	100%
MAYO	1.195	1.195	100%
JUNIO	1.132	1.132	100%
JULIO	1.145	1.145	100%
AGOSTO	1.420	1.420	100%
SEPTIEMBRE	1.271	1.271	100%
OCTUBRE	1.209	1.209	100%
NOVIEMBRE	956	956	100%
DICIEMBRE	756	756	100%
TOTAL	13.166	13.166	100%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

La tabla refleja un cumplimiento del 100% ya que se respondieron el total de manifestaciones en los términos de ley. Lo anterior, es producto de los diferentes controles que se aplican para evitar el vencimiento de las mismas, tales como: Envíos de correos con alertas de las manifestaciones próximas a vencerse, revisión del aplicativo de gestión de peticiones Bogotá te Escucha, revisión de matriz interna donde se cuenta con la trazabilidad e información de cada manifestación ciudadana, la cual se encuentra semaforizada.

INDICADOR 2

NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de apropiación de derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores de la Subred.

FORMULA DEL INDICADOR: $\frac{\text{Número de Colaboradores con resultados aprobados en la Subred}}{\text{Total de colaboradores evaluados}}$

Tabla N°11. Resultados medición de conocimiento de derechos y deberes por parte de colaboradores.

PERIODO	NÚMERO DE COLABORADORES CON RESULTADO PROBATORIO	TOTAL, DE COLABORADORES EVALUADOS	% RESULTADO
I SEMESTRE	1220	1245	98%
II SEMESTRE	1465	1493	98%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

La tabla anterior, muestra el porcentaje de apropiación al conocimiento de derechos y deberes por parte de los colaboradores, para el año 2023 se obtuvo un **98%**, producto de las estrategias implementadas en la vigencia las cuales han sido implementadas de forma lúdica para mayor recordación, cabe mencionar que superó la meta establecida por la institución del 90%.

INDICADOR 3

NOMBRE DEL INDICADOR: Satisfacción global

FORMULA DEL INDICADOR: Número de usuarios satisfechos/ Total de usuarios encuestados

Tabla N° 12. Resultado indicador de satisfacción global

MES	RESULTADOS
ENERO	99,60%
FEBRERO	99,15%
MARZO	98,60%
ABRIL	96,70%
MAYO	97,00%
JUNIO	96,80%
JULIO	98,70%
AGOSTO	97,10%
SEPTIEMBRE	98,90%
OCTUBRE	98,00%
NOVIEMBRE	98,30%
DICIEMBRE	97,90%
TOTAL	98,06%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

La tabla anterior, refleja los avances de la Subred en la medición de la satisfacción del usuario y en lo que refiere a la pregunta de satisfacción global, que está relacionada con Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los centros de atención de la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente? se alcanza un porcentaje promedio del del 98,06% cumpliendo con la meta establecida, recordando que esta pregunta es de norma de la resolución 0256 de 2016, y su resultado corresponde al número de usuarios que le otorgaron calificación a la respuesta entre buena y muy buena sobre el total de usuarios encuestados.

Este resultado se considera favorable para la Subred y refleja la constante labor de los colaboradores por brindar un servicio de salud en todo el ciclo de atención que satisfaga las necesidades y las expectativas de los usuarios.

INDICADOR 4

NOMBRE DEL INDICADOR: Recordación de derechos y deberes

FORMULA DEL INDICADOR: Número de usuarios que recordaron al menos dos derechos y dos deberes/ Total de usuarios entrevistados.

Tabla N° 13. Resultado indicador Recordación de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Subred

PERIODO	Número de usuarios con resultado probatorio	Total, de usuarios evaluados	% resultado
I TRIMESTRE	6.685	7.605	88%
II TRIMESTRE	5.206	6.481	80%
III TRIMESTRE	5.914	6.761	87%
IV TRIMESTRE	4.930	5.749	86%
TOTAL	22.735	26.596	85%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Se alcanzó una recordación de derechos y deberes por parte de los usuarios, medición que se realiza sobre la recordación de 2 de ellos, logrando un promedio del **85%**. Dicho resultado es producto de las estrategias implementadas por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como charlas en salas, folletos y estrategias lúdicas.

INDICADOR 5

NOMBRE DEL INDICADOR: Cumplimiento de los estándares para la implementación de la política pública de Servicio a la Ciudadanía Subred Sur Occidente ESE.

FORMULA DEL INDICADOR: Número de acciones propuestas en plan de acción / Total de acciones propuestas. 137/137

RESULTADO DEL INDICADOR:

Se cuenta con un plan de acción que responde a la Política Pública de Servicio al Ciudadano, el cual se describió en la primera función del presente informe y que a su vez es un indicador de la gestión institucional desde el Plan de Acción Anual por Procesos, que para el año 2023 arrojó un cumplimiento del 100% con la ejecución de las 137 actividades programadas. Es importante mencionar que este resultado es producto de la revisión que realiza la asistencia técnica de SDS con quienes se trabajó de forma conjunta el informe.

INDICADOR 6

NOMBRE DEL INDICADOR: Cumplimiento de los estándares para la implementación de la política pública de Participación Comunitaria.

FORMULA DEL INDICADOR: Número de acciones propuestas en plan de acción / Total de acciones propuestas

RESULTADO DEL INDICADOR: Para la vigencia 2023 se realizó la ejecución de 140 actividades previstas las cuales equivalen al cumplimiento del 100% del plan de acción frente a la meta propuesta para el periodo.

INDICADOR 7

NOMBRE DEL INDICADOR: Incremento de base social en un 7% anual (3.5% semestral).

FORMULA DEL INDICADOR: Número de integrantes nuevos / Número de integrantes antiguos.

RESULTADO DEL INDICADOR: Producto del ejercicio de divulgación de los espacios e instancias de participación social en salud en las salas de espera de la entidad por parte de los auxiliares de servicio al ciudadano y de los ciudadanos integrantes de las asociaciones de usuarios y COPACOS, se logró la vinculación de 41 nuevos integrantes, logrando el 100% de cumplimiento.

Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados.

Se han realizado actualizaciones en los documentos y lineamientos de cara a la ciudadanía emitidos por la oficina y que son de consulta de los colaboradores, con el fin que cada acción que se desarrolla responda a la necesidad del usuario garantizando la efectividad de los mismos, esta acción se ha desarrollado a partir de los ajustes, desarrollos e implementación de herramientas, procesos y procedimientos institucionales.

- **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en los planes de mejoramiento de la entidad.**

Para el primer semestre del año se trabajó en un plan de mejoramiento producto de los informes y necesidades que se identifican desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como resultado de los principales hallazgos y de las necesidades identificadas. Dicho plan de mejora fue trabajado en conjunto con las direcciones involucradas y publicado en Almera, (sistema de la entidad) donde se matriculan los planes. A continuación, se detallan las acciones plasmadas y el porcentaje de cumplimiento al finalizar la vigencia 2023:

Dirección de servicios ambulatorios cumplimiento del 98,33%

Tabla N° 14. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
<p><u>ID 3284.</u> <u>Fortalecer el mecanismo de asignación de citas programadas</u></p>	<p>1. Realizar análisis periódico de la oferta y demanda de los servicios ambulatorios de la subred</p>	<p>Mensualmente desde la dirección de servicios ambulatorios, se desarrolla un análisis de los servicios ofertados (capacidad instalada y portafolio de servicios frente a la producción de los mismos (demanda), lo cual se plasma en el informe de gestión mensual de la dirección de servicios ambulatorios.</p> <p>Con corte al mes de noviembre de 2023 la subred dispuso un total de 179 consultorios de medicina, el 60% corresponde a medicina general y el 40% para medicina especializada. Se obtuvo un aumento en la capacidad instalada de consultorios de medicina y consultas de apoyo debido a la apertura del nuevo centro de salud Mexicana. Para salud oral, se cuenta con 70 unidades para la atención de odontología general, odontología especializada e higiene oral. Es importante resaltar que la subred, adicionalmente a la capacidad instalada para odontología, cuenta con dos unidades móviles que tiene prioridad para la atención de promoción y detección temprana.</p> <p>Para consultas de apoyo se dispone de 33 consultorios, de los cuales, 4 corresponden a nutrición, 10 de psicología, 4 para trabajo social y 15 para terapias.</p> <p>Del total de la capacidad instalada de los servicios ambulatorios el 35% se encuentra en las unidades de Bosa, dado que en esta localidad se encuentra el mayor número de CAPS (4), seguido de las unidades de Puente Aranda 34%, Fontibón 17% y Kennedy 14%.</p>
	<p>2. Realizar seguimiento diario a completitud de agendas de los servicios ambulatorios en cada una de las unidades de atención</p>	<p>Diariamente desde la dirección de servicios ambulatorios se realiza seguimiento y monitoreo a las agendas de cada unidad de servicios de salud, cuyo reporte es informado por la profesional de apoyo a la dirección, a los líderes asistenciales, a fin de que se gestione su completitud de acuerdo con la causa identificada: cancelación o no asignación. esta actividad se realiza socializando en el chat de los líderes asistenciales.</p> <p>Desde la dirección de servicios ambulatorios mensualmente se efectúa seguimiento a la inasistencia y reposición de citas, junto con el reporte de las estrategias implementadas para disminuir el resultado de este indicador, lo cual se plasma en el informe de gestión mensual de la dirección de servicios ambulatorios.</p>

<p>3. Realizar seguimiento periódico a Inasistencias y reposición de citas por parte de los profesionales.</p>	<p>Desde la dirección de servicios ambulatorios mensualmente se efectúa seguimiento a la inasistencia y reposición de citas, junto con el reporte de las estrategias implementadas para disminuir el resultado de este indicador. es importante anotar que se vienen realizando seguimientos a las acciones contenidas en el plan de inasistencia institucional, las cuales han aportado al cumplimiento del indicador; dentro de las estrategias contempladas se encuentran: comunicación redundante diariamente en el momento de la asignación de la cita, recordación de la cita asignada un día antes por la auxiliar de enfermería; así mismo el mensaje de recordación del Call center un día antes con lugar y fecha de su cita, sensibilización en el marco de deberes y derechos enfocada en la atención del profesional; taller realizado de manera semanal por parte de atención al usuario, tirilla de cita con mensaje de cancelación de cita si no puede asistir (línea única de cancelación de citas 3078181).</p>
<p>4. Monitorear mensualmente el indicador de oportunidad de los servicios ambulatorios</p>	<p>Mensualmente se realiza el monitoreo del indicador de oportunidad en los servicios trazadores, conforme la información oficial reportada y publicada en la intranet institucional.</p>
<p>5. Realizar reunión mensual con líderes de las unidades para seguimiento y estandarización de los procesos de la dirección ambulatoria</p>	<p>Mensualmente la dirección de servicios ambulatorios programa y desarrolla una reunión con los líderes asistenciales de las unidades de servicios ambulatorios, generalmente los segundos viernes de cada mes</p>

Dirección de servicios de urgencias cumplimiento del **100%**

Tabla N° 15. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
	<p>1. Enviar a través de correo electrónico el insumo para actualización de los tiempos de Triage a servicio al ciudadano con el fin de actualizar esta información en el Instructivo charlas en salas de espera servicio de urgencias y consulta externa V5 en 03-01-IN-0005</p>	<p>Desde la dirección de urgencias se envía por correo manual de Triage, el cual se encuentra disponible en ALMERA con el código 09-01-MA-0001. Actividad realizada en el mes de junio.</p>
	<p>2. Actualizar tiempos de Triage en el Instructivo charlas en salas de espera servicio de urgencias y consulta externa V5 en 03-01-IN-0005</p>	<p>Instructivo actualizado y normalizado en el Aplicativo Almera.</p>
<p><u>3283.</u> <u>Mejorar la percepción del usuario frente a los tiempos de TRIAGE</u></p>	<p>3. Socializar la ruta de atención del servicio de urgencias por parte de servicio al ciudadano a los usuarios en salas de espera, de acuerdo a tiempos de atención triage actualizados</p>	<p>Durante la vigencia 2023, se socializó la ruta de atención a 20.077 usuarios en las salas de espera</p>

	<p>4. Realizar la auditoria de Adherencia a la ruta de atención inicial a la urgencia Triage y calidad de registro en historia clínica 2023 por PAMEC, donde se incluye verificación de tiempos de atención</p>	<p>Se realizo auditoria de Adherencia a la ruta de atención inicial a la urgencia Triage y calidad de registro en historia clínica 2023 por PAMEC, donde se incluye verificación de tiempos de atención por unidad.</p> <p>En mes de mayo del 2023, para la oportunidad de triage I (Atención Inmediata) de la Ruta de Atención Inicial a la Urgencia- Triage presento en pablo VI, Bosa, Patio Bonito, Tinta, Fontibón, Trinidad Galán y Kennedy oportunidad en la atención.</p> <p>Para el periodo comprendido entre enero y agosto de 2023 se obtuvo una oportunidad para Triage II de 16,60 minutos, se mantiene cumplimiento a nivel de Subred con relación al estándar establecido de 30 minutos, se fortalece el seguimiento periódico de las Unidades impactando en la oportunidad.</p> <p>Para el periodo comprendido entre enero y agosto de 2023 se obtuvo una oportunidad para Triage III de 54,57 minutos, observándose cumplimiento a nivel de Subred con relación al estándar establecido de 120 minutos, es importante resaltar que a través de las estrategias implementadas se garantiza la oportunidad de Triage con apoyo de gestión del riesgo en sala de espera.</p> <p>Posterior a la implementación del plan de mejoramiento se logró cambiar la percepción de los usuarios que ingresan a los diferentes servicios de urgencias frente a los tiempos de TRIAGE, evidenciándose en los meses de julio y agosto de 2023 tendencias hacia la mejora.</p> <p>El plan de mejora se implementó debido a la percepción de los usuarios frente a los tiempos de Triage en los servicios de urgencias, donde se le estaba socializando por parte de servicio al ciudadano tiempos de espera de 3 horas, y el manual de Triage tiene establecido 120 minutos desde 21/02/2022, se ajustó la socialización y con ello se mejoró la percepción del usuario.</p>
--	---	--

Dirección de servicios complementarios cumplimiento del **100%**

Tabla N° 16. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
<u>ID 3285.</u> <u>Monitorear</u> <u>las causas</u> <u>de la</u> <u>inoportunidad</u> <u>en la</u> <u>asignación</u> <u>de la cita al</u> <u>servicio de</u> <u>Imagenología</u>	1. Realizar capacitación a cerca de los errores en la asignación de la cita, aplicación de comunicación redundante al usuario, condiciones de preparación para la toma de las imágenes radiológicas y registro oportuno de las inatenciones en el sistema de información dirigida a facturadores y talento humano involucrado en el proceso.	El grupo primario de Imagenología realiza la participación en la feria de facturación realizada en la Unidad de Servicios de Salud Tintal, donde se socializo los errores en la asignación de las citas en las diferentes unidades de atención (sedes horarios y pruebas diagnósticas) frente a los apoyos diagnósticos de imagenología, se enfatiza en la comunicación redundante al usuario en cuanto a la preparación para la toma de los apoyos diagnósticos ordenados por el profesional asistencial.
	2. Analizar los resultados de los indicadores de inasistencia e inatenciones	Se realiza seguimiento permanente al indicador de inasistencia e inatenciones.

Fuente: Almera Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente 2023

Humanización en el servicio cumplimiento del **100%**

Tabla N° 17. Plan de mejora

ID Y OM	ACCIONES	AVANCES
<u>ID 3285.</u> <u>Continuar con</u> <u>el</u> <u>fortalecimiento</u> <u>de las</u> <u>estrategias</u> <u>relacionadas</u> <u>con la</u> <u>intervención a</u> <u>colaboradores</u>	1. Identificar los equipos y/o servicios con mayor número de quejas por atención deshumanizada según la clasificación institucional.	Se identificó que los equipos o servicios con mayor número de quejas por trato deshumanizado de la subred son: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Facturación • Equipo de médicos • Equipo de enfermería

<p><u>que tienen trato deshumanizado</u></p>	<p>2. Establecer espacios de sensibilización o capacitación para el fortalecimiento de competencias relacionadas con el trato cálido y digno acorde al cumplimiento de la política de Humanización</p>	<p>De acuerdo a la identificación de los servicios con mayor número de peticiones se realiza solicitud a líderes de procesos y sedes para realizar intervención en los diferentes espacios de comunicación como Encuentros de aprendizaje continuo y encuentros de la subred se conecta priorizando para el mes de julio y agosto temáticas como: Política de Humanización y estrategias y Manejo Humanizado de dolor, Trabajo en equipo y Comunicación asertiva. Además de esto se continúan desarrollando sensibilizaciones en las diferentes practicas del decálogo de Humanización con los colaboradores de las todas las sedes y servicios con lo cual se apoya el fortalecimiento de competencias que se vean reflejadas en la prestación del servicio de forma humanizada.</p>
	<p>3. Realizar seguimiento trimestral al porcentaje de manifestaciones negativas por trato deshumanizado según indicador establecido y presentarlo en comité de quejas</p>	<p>Durante el año 2023 se realiza monitoreo de forma trimestral de las quejas por atención deshumanizada a nivel subred y por localidad, a continuación, se evidencian los resultados por trimestre:</p> <p>PRIMER TRIMESTRE 2023</p> <p>1. Para este trimestre el porcentaje por quejas por trato deshumanizando fue del 0.6% en relación a la población atendida en el periodo reportado con un total de 257.847, lo que corresponde a un total de 162 quejas categorizadas como atención deshumanizada a nivel de la Subred Sur Occidente.</p> <p>2. De acuerdo con la meta establecida, se evidencia cumplimiento a nivel de la subred al mantenerse por debajo del 3% con un 0.6%.</p> <p>3. El monitoreo de quejas se realiza por Subred y por cada una de las unidades de atención, los resultados muestran cumplimiento de la meta establecida.</p> <p>SEGUNDO TRIMESTRE 2023</p> <p>1. Para la vigencia del segundo trimestre el porcentaje por quejas por trato deshumanizando a nivel subred fue del 0.5% en relación a la población atendida en el periodo reportado con un total de 322.735, lo que corresponde a un total de 154 quejas categorizadas como atención deshumanizada a nivel de la Subred Sur Occidente.</p> <p>2. De acuerdo con la meta establecida, se evidencia cumplimiento a nivel de la subred al mantenerse por debajo del 3% con un 0.5% y mejorando respecto al periodo anterior del año 2022 que fue del 1.0% y del primer trimestre de 2023 el cual fue del 0.6%.</p> <p>TERCER TRIMESTRE 2023</p> <p>1. Para la vigencia del tercer trimestre el porcentaje por quejas por trato deshumanizando a nivel subred fue del 0.2% en relación a la población atendida en el periodo reportado con un total de 590.152, lo que corresponde a un</p>

		<p>total de 132 quejas categorizadas como atención deshumanizada a nivel de la Subred Sur Occidente.</p> <p>2. De acuerdo con la meta establecida, se evidencia cumplimiento a nivel de la subred al mantenerse por debajo del 3% con un 0.2% y mejorando respecto al periodo anterior del año 2022 que fue del 0.5% y del primer trimestre de 2023 el cual fue del 0.6%.</p>
	<p>4. Analizar toma de decisiones de acuerdo a los resultados.</p>	<p>De acuerdo al seguimiento trimestral al porcentaje de manifestaciones negativas por trato deshumanizado según indicador establecido se ha observado que la tasa ha venido disminuyendo cada trimestre, evidenciando para el último reporte realizado por servicio al ciudadano la subred presenta una tasa del 0.2%, confirmando resultados con tendencia a la mejora, sin embargo con el fin de mantener esta tendencia se continuara con los seguimientos al indicador de manera trimestral y las acciones de fortalecimiento de competencias de forma grupal e individual, generando acciones con los servicios y casos recurrentes por medio de la mesa de análisis de principales causas de PQRS de acuerdo al instructivo normalizado.</p>

Fuente: Almera Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente 2023

Verificar la realización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con 11 trámites inscritos en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y 14 en la página de guía de trámite y Servicio Distrital, la cual, 4 están totalmente en línea, dos se encuentran parcialmente en línea y las demás realizan informativo de cómo debe ser el

Estos trámites, también se encuentran de fácil acceso o vinculados a la página Web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

<https://bogota.gov.co/servicios/entidad/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-ese>

Algunos de ellos, son divulgados por Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como los son: chat virtual para la asignación de citas médicas, mecanismos asignación de citas (Call Center y presencial).

En la página web de la entidad se encuentra un ítem que se denomina tramites y servicios, como se puede apreciar a continuación:



Fuente: Página Web Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente 2023

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

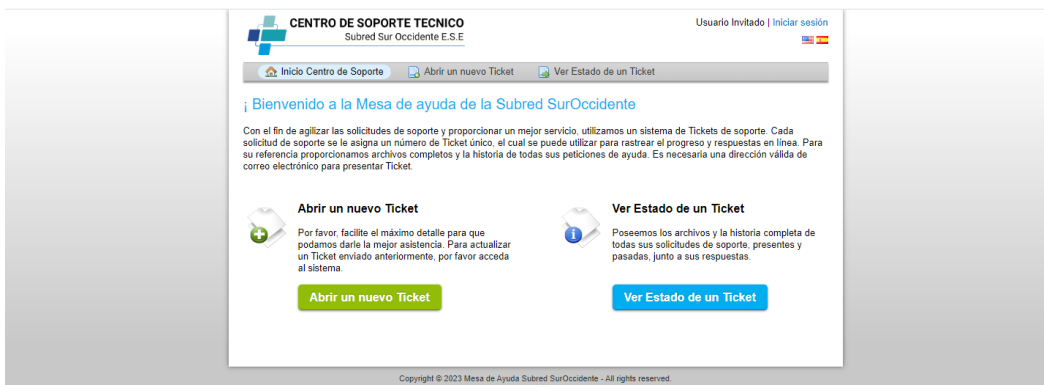
Acciones y resultados.

La Defensora del usuario es la voz de la ciudadanía y de las formas de participación social en salud, es la interlocutora de las necesidades que se identifican a través de los diferentes escenarios que dispone la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., tales como: Diálogos ciudadanos, grupos focales, encuestas de satisfacción, PQRS, barreras de acceso. Los resultados son socializados con el equipo directivo de la Entidad para la toma de decisiones y formulación de acciones de mejoramiento.

Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

Acciones y resultados.

Se generan recomendaciones a las áreas para el cumplimiento de la Política Pública de Servicio al Ciudadanía, tales como: Cuando se identifican fallas relacionadas con infraestructura o fallas en los equipos se reporta a través de la mesa de ayuda, un aplicativo interno que se encuentra en la página de la subred. A continuación, se relaciona una imagen de la herramienta mencionada:



Además, para este periodo se socializó el resultado del diagnóstico de la Noma Técnica Colombiana NTC 6047 como ya se relacionó en otro punto del presente informe.

- **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.**

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en el marco del “Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (03-01-PR-0001), se realiza la atención y gestión interna de los requerimientos formulados por la ciudadanía, realizando monitoreo al cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, calidez, coherencia y claridad) en el 100% de las respuestas.

Acciones y resultados.

La institución tiene establecidos diferentes canales para la recepción y canalización de las manifestaciones; Buzones de Sugerencia, el aplicativo Bogotá te Escucha, Correo contactenos@subredsuoccidente.gov.co, ventanilla de radicación de correspondencia) y redes sociales. Así mismo, la oficina realiza articulación con los diferentes procesos de la institución, promoviendo el seguimiento, mejoramiento y toma de decisiones orientadas a la prestación de los servicios de salud con calidad, con base en los hallazgos evidenciados en las peticiones ciudadanas.

Para el año 2023 se recibieron un total de 13.163 manifestaciones, con un comportamiento mensual así:

Grafico 3. Total, de peticiones ciudadanas recibidas



Fuente: Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

- **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos de la ciudadanía.**

La vulneración de derechos se mide a través de las peticiones ciudadanas, las cuales, de acuerdo al contenido de cada petición, se realiza la clasificación o equivalencia con el derecho vulnerado y desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se promueve y verifica que la respuesta satisfaga la solicitud del ciudadano.

Así mismo, es importante mencionar que la respuesta inicial de cada petición, se fundamenta en la investigación y acciones de mejora que se consideren pertinentes por parte del responsable de cada proceso involucrado, conforme a los requerimientos establecidos en el formato "Gestión de Respuesta a Requerimientos" (03-01-FO-0011), información que posteriormente es verificada y aprobada por la Defensora del Ciudadano en la Entidad.

La figura del Defensor del Ciudadano vela por el cumplimiento y adherencia al conocimiento por parte de colaboradores y usuarios de los Derechos y Deberes, actividad que se realiza de forma constante desde las charlas en sala de espera, ruta de la salud, intervenciones de Trabajo Social, talleres pedagógicos y otros, que permiten que nuestros

colaboradores y usuarios los conozcan.

¿Conozco mis DERECHOS Y DEBERES?

Mis DERECHOS

A CONOCER //

- De forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- El portafolio de servicios y los costos derivados de la atención que obtendré.
- Los escenarios de participación social y como acceder a los mecanismos escucha.

A ELEGIR //

- La unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- Si deseo o no, recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.
- Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.
- Morir con dignidad.
- Si acepta o rechazo participar en programas de investigación.

A RECIBIR //

- Información, capacitación y educación en temas de salud.
- Una atención segura, integral oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.
- Un trato digno, respetando mi religión costumbres, creencias.
- Manejo confidencial de mi condición en salud y de lo consignado en mi historia clínica.
- Apoyo espiritual y/o emocional cuando sienta que lo requiera.
- Consulta de segunda opinión en casos especiales.
- Atención en salud que respete mi privacidad.

Mis DEBERES

A INFORMAR //

- Sus antecedentes en salud, entorno familiar y hábitat u otra situación asociada a mi situación étnica.
- Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.
- Sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.

A CUMPLIR //

- Puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.
- Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.
- Con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.
- Con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la unidad de servicios de salud.

A RESPETAR //

- Los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud
- Al personal de la salud y a la comunidad usuaria de los servicios.
- Las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la unidad de servicios de salud, usuarios, sus familias y la comunidad.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

Acciones y resultados.

En aras de la protección de los diferentes derechos o necesidades que la ciudadanía da a conocer mediante las manifestaciones, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, realiza seguimiento continuo a las diferentes dependencias de la entidad, generando alertas de las peticiones pendientes de respuesta, con lo cual se logra oportunidad y efectividad en la resolución de las diferentes situaciones que los ciudadanos requieran.

En cuanto al derechos más vulnerando se encuentra el A recibir una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad con **4.879** peticiones recibidas relacionadas, principalmente por oportunidad de agendas. Lo anterior, se viene trabajando desde un plan de mejoramiento al interior de la Subred y desde Secretaría Distrital de Salud se vienen convocando mesas de trabajo semanales.

Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que llevan a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

La institución dentro de la Subred Sur Occidente, cuenta con una Defensora del Usuario, quien se articula con la Alta Gerencia y responsables directos de los procesos, además se cuenta con líderes que impulsan las diferentes estrategias impartidas por la defensora y jefe de oficina, a su equipo de trabajo: profesionales en Trabajo Social y Auxiliares de Servicio al Ciudadano, todas orientadas a la atención eficiente de la ciudadanía.

Acciones y resultados.

Dan cuenta de la operación de la Oficina de Servicio al Ciudadano en las diferentes dependencias con resultados como la medición de la satisfacción del usuario, socialización de derechos y deberes entre otras.

Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Para mejorar la prestación del servicio se cuenta con la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana, las PQRS, informes, auditorías internas y externas, de este último ítem se encuentran: ICONTEC, auditorías de Capital Salud, entes de control entre otros que son insumo para el establecimiento de planes de mejoramiento.

Otro insumo para la implementación de la mejora continua son las necesidades de los usuarios que se identifican en las formas de participación social en salud, las cuales son socializadas ante la alta gerencia y su equipo directivo.

Acciones y resultados.

Con el resultado de las diferentes auditorías, tanto internas como externas se generan planes de mejoramiento que son inscritos en la plataforma ALMERA y cuentan con seguimiento por parte del área de calidad.

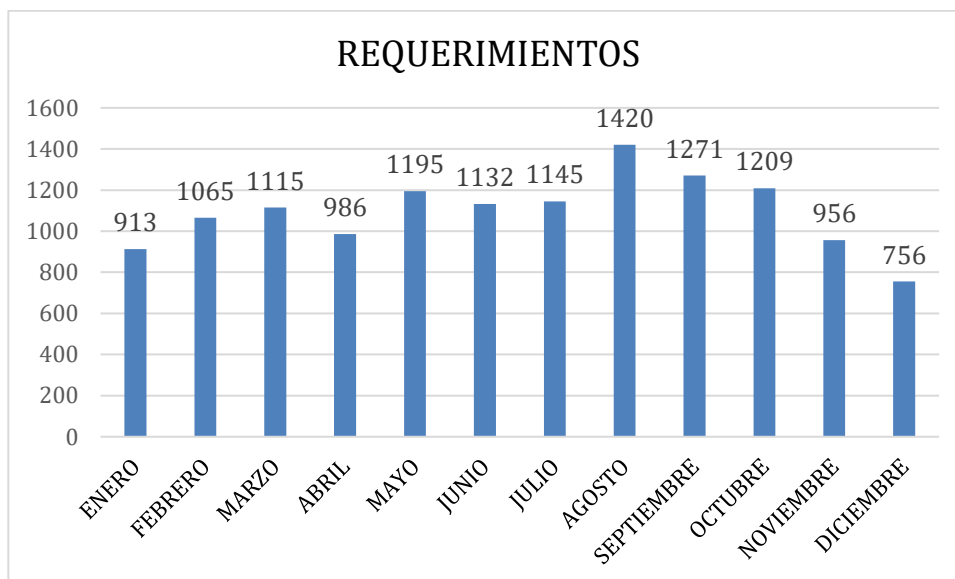
Para el primer semestre de 2023, desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se lideró mesa de PQRS y matriz de necesidades de los usuarios. A partir de la cual se generó plan de mejora con las direcciones involucradas y que se relacionó ya, en un punto del presente informe.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación. No obstante, se realizan informes periódicos de veeduría ciudadana e informes que son publicados en la página en el siguiente link <https://subredsuroccidente.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/planeacion-2/>

A. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Grafico 4. Resultados total de peticiones ciudadanas recibidas por mes



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Se recibieron en el año 2023 un total de **12.250** peticiones de las cuales el 100% fueron contestadas dentro de los termino de ley.

B. Subtemas frecuentes.

Se relaciona a continuación el top 5 de las principales causas de manifestación:

Tabla N° 18. Top 5 de causas de manifestación

CAUSA DEL COMENTARIO	TOTAL	%
CASO DE SALUD PÚBLICA	3224	26,31%
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	2740	22,36%
HISTORIAS CLINICAS	659	5,30%
AGRADECIMIENTOS POR LA ATENCIÓN PRESTADA	650	5,30%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	586	4,78%

Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

En la tabla anterior, se refleja el TOP de las cinco principales causas de manifestación; siendo importante mencionar que en el año 2023 se recibieron un total de **12.250** peticiones ciudadanas, el principal motivo de manifestación se encuentra casos de salud pública con **3.224** que hacen referencia a solicitudes de concepto sanitario, visitas sanitarias, entre otras. En segundo lugar, se encuentra la no oportunidad en la asignación de citas con **2.740**, seguido de solicitudes de historias clínicas con **659**, en cuarto lugar, se encuentra

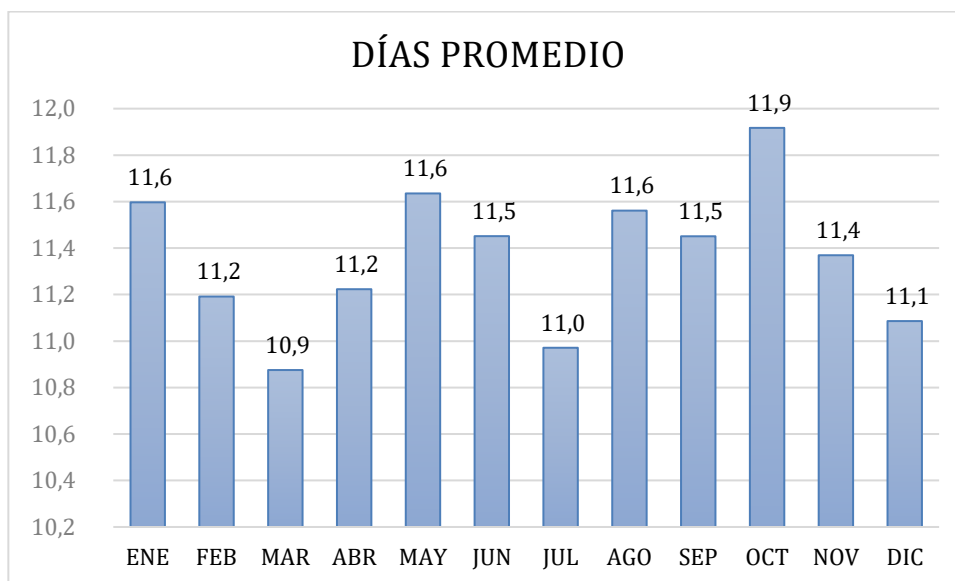
los agradecimientos con **650** casos y finalmente, en quinto lugar, esta las manifestaciones por atención deshumanizada con **586** manifestaciones. Es de resaltar que se recibieron más felicitaciones que manifestaciones por atención deshumanizada.

- Es relevante indicar que desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se socializan resultados con el equipo directivo de la entidad para la toma de decisiones e implementación de la mejora continua, tal como se mencionó en el punto que señala: Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en los planes de mejoramiento de la entidad. Donde se relacionan las principales acciones que está desarrollando la institución en el marco de un plan de mejoramiento que se encuentra matriculado en la plataforma Almera, con seguimiento por cada uno de los directores y responsables de su ejecución, así como por el área de calidad, quienes realizan seguimiento a las mismas. Para la vigencia 2023 se dio cumplimiento al 100% de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento implementado con las direcciones implicadas.

C. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

La oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en el marco del “Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas (03-01-PR-0001), realiza la gestión de las peticiones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, de todas las localidades (Kennedy, Bosa, Fontibón y Puente Aranda), a las cuales el 100% de las respuestas se han emitido conforme a los tiempos que la norma establece, el promedio acumulado para la vigencia 2023 fue de **11,4**, la siguiente gráfica relaciona el comportamiento mes a mes:

Gráfico 5. Resultados de tiempos de respuesta de las PQRS.



Fuente. Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

D. Análisis de Calidad y Calidez.

El proceso contempla una etapa o fase, donde por parte de la Defensora del Ciudadano y el grupo de colaboradores asignados a la atención y trámite de las peticiones, verifican que las respuestas cumplan los criterios de calidad, en esa instancia las respuestas que no reúna alguno de los atributos establecidos, son escaladas a los líderes de la institución para el mejoramiento de la misma, devueltas por medio del sistema de gestión de peticiones ORFEO, en el mes de noviembre se realiza el cambio de sistema y la información es migrada al sistema Ágil salud.

Desde la Secretaría General realizan seguimiento a los criterios de calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, se cuenta con un resultado promedio de enero a noviembre del **94%**, puesto que a la fecha no se ha recibido retroalimentación del mes de diciembre de 2023.

E. Conclusiones y recomendaciones.

- Dar continuidad a la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.
- Se ha contado con el personal capacitado de Servicio al Ciudadano para orientar, informar y educar a la ciudadanía en los diferentes temas para acceder a los servicios de salud, teniendo en cuenta el enfoque diferencial y poblacional.
- Se cuenta con unidades con atención con enfoque diferencial, teniendo en cuenta la población atendida (pueblo gitano y pueblos indígenas).
- Los y las profesionales de Trabajo Social realizan seguimiento oportuno e intervención de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, propendiendo por el derecho a la salud.
- Se ha aplicado la encuesta de satisfacción modelo Distrito, obteniendo un porcentaje de satisfacción por encima del 95%.
- Cumplimiento de los Atributos de calidad: Según la calificación otorgada por la Alcaldía Mayor y la Secretaria de Salud del Distrito, el cumplimiento de los atributos de calidad en la Respuesta esta sobre el 94%
- Ser referenciados por otras Entidades por adecuado cumplimiento del Aplicativo Bogotá Te Escucha y el cumplimiento de los atributos de calidad.

4. **Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.**

Cabe resaltar que, desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, durante la vigencia 2023, se han desarrollado diferentes estrategias encaminadas en el despliegue de Derechos y Deberes en colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E y la ciudadanía.

Para socializar derechos y deberes a colaboradores mensualmente se ejecutan estrategias lúdicas mediante visitas a los servicios. A continuación, se relaciona la cobertura de colaboradores socializados por mes:

Tabla N° 19. Total, colaboradores socializados en derechos y deberes

MES	RESULTADO
ENERO	597
FEBRERO	545
MARZO	687
ABRIL	546
MAYO	696
JUNIO	1.243
JULIO	792
AGOSTO	1.533
SEPTIEMBRE	1.103
OCTUBRE	268
NOVIEMBRE	717
DICIEMBRE	56
TOTAL	8.783

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023.

Se cuenta en el aplicativo Almera la encuesta de medición del conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores, esta medición se realiza de manera semestral donde se obtuvo un **98%**. A continuación, se relaciona registro fotográfico que da cuenta de las actividades realizadas por mes:



Fuente: Registro fotográfico Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023.

Así mismo, se fortalece la socialización de los derechos y deberes con usuarios a través de estrategias como charlas en salas de espera, estrategias lúdicas para adultos “aprendiendo derechos y deberes” con sopas de letras y crucigramas, videos, piezas comunicativas entre otras y con niños y niñas se va fomentando el conocimiento de este tema por medio de la estrategia creciendo en derechos y deberes, la cual consiste en colorear una lámina alusiva al tema.

Mediante la estrategia charlas en salas de espera se han abordado un total de **314.186** usuarios y el resultado de la recordación de los derechos y deberes por parte de los usuarios alcanzó para el primer semestre un **85%**.

A continuación, se relaciona registro fotográfico que da cuenta de la socialización de estrategias con usuarios:



Fuente: Registro fotográfico Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Es relevante mencionar que en las charlas en salas de espera no solo se realiza socialización de los derechos y deberes, si no que se fortalecen temas importantes y trazadores de la atención en salud, entre los cuales se desatacan el fortalecimiento de los canales de atención, rutas de atención, atención y egreso del mismo, se divulgan temas como portafolio de servicios, segregación de residuos, mecanismos de escucha, rutas de emergencia entre otros. A continuación, se relacionan resultados de la vigencia 2023:

Tabla N° 21. Resultados socialización por temas charlas en salas de espera Consulta Externa

TEMAS SOCIALIZADOS EN SALAS DE ESPERA (CONSULTA EXTERNA)	CANTIDAD DE USUARIOS
Ruta de atención	119.982
Rutas de evacuación	121.676
Recomendaciones	120.664
Medios de asignación de citas	122.408
Call center	122.887
Estrategia hablemos	19.442
Ruta de la salud	24.492
Estrategia disminución del ruido	441

Segregación de residuos	24.021
Higienización de manos e higiene respiratoria	22.342
Estrategia manillas de seguridad	22.855
Estrategia estrellas luminosas	361
Mecanismos de escucha y participación comunitaria	22.668
Identificación del riesgo del paciente	20.431
Modelo de atención	20.546
Portafolio de servicios	20.143
Recomendaciones laboratorio	20.093
Correcto uso de los servicios de urgencias	19.594
Ruta materno perinatal	20.628
TOTAL	865.673

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

La anterior tabla refleja los temas de las charlas en salas de espera de consulta externa teniendo un total de **865.673** sensibilizaciones.

En la siguiente tabla se relaciona las socializaciones desarrolladas en los servicios de urgencias:

Tabla N° 22. Resultados socialización de derechos y deberes estrategias lúdicas

TEMAS SOCIALIZADOS EN SALAS DE ESPERA (URGENCIAS)	CANTIDAD DE USUARIOS
Ruta de atención	36.048
Rutas de evacuación	36.122
Medios de asignación de citas	38.923
Estrategia hablemos	25.703
Ruta de la salud	25.758
Mecanismos de escucha y participación comunitaria	26.709
Segregación de residuos	26.756
TOTAL	216.019

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano 2023

Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, a través de la Oficina de comunicaciones, socializa los derechos y deberes del usuario, por medio de la Página

Web, redes sociales y piezas comunicativas de las estrategias que desde la oficina se han desarrollado, con el fin de llegar a la ciudadanía en general.

Para esta vigencia se realizó la traducción de los derechos y deberes en lengua NAM TRIK, pueblo indígena MISAK – MISAK, se relaciona la pieza comunicativa publicada en la página Web de la Subred.

Maramik
A CUMPLIR //

- Chish ßsik amñeiyamei yamik ute wesrawa, nei asrawaun chishmaramik
- Chish ßsik unñchei ashipik karuikuane maramik
- Nan kuantrßwan asampurukuntreipe utßmeran purßkuchipasrmßtß purßramik
- Chish ßsik amßnam, purkui yau, chipß ntrapikuan asam purukumik



Palapino ashmumik
A RESPETAR //

- Namui namui chi kßpikuan, chi isuiwan chu pumikuan, chish ßsik amß neinukutri eshkeikuan.
- Kuantrßyu asampurukupelan moikuankucha palapinß ashmumik
- Chukutri anrupelantßkucha nßmui piraukutrielan palapinß ashmumik



Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.
Sede Administrativa
Calle 9 # 39 - 46 / Teléfono: 756 05 05
www.subredsuroccidente.gov.co



¿Conozco mis DERECHOS Y DEBERES?



NAMUY CHIKßPIK NA MAY
Mis derechos

Ashkun
A CONOCER //

- Namuy chishßsikamßnamikuap tß rkante purukuikuan utamik.
- Chiyutß purukuikjan tßrtß eshteikuan Utamik mayantß an purakutoamelan.
- Chi utomerayukßmß asßskßp waminchipß ampinuknamuywan mßtreintamik



Chish ßsik amßneinuk tap asha walmik
A ELEGIR //

- Chish ßsik amßneinuk nan tap asam purukupen truyu yamik.
- Nei asru kuatrßwanasampurukupik chi martrei chipen uti utßmui na asamik.
- Nei aniwon Katß chikßpikuan ketrachipen tap isuwa maramik.
- Tapß purutupa asinok kuentsumik.
- Namul chikßpikuan paipelan tap eshkamik.

Utamik
A RECIBIR //

- hish ßsik amßnamiku mantß martrei eshkeikuan utamik.
- Nei asr maikßp. tap ashß purukuntrei.
- Na mai kui chi supikvian asß nanamit. intsa palapinß ashmßntrei
- Manejo confidencial de mi condición en salud y de lo consignado en mi historia clínica.
- Nei kuantrßwane natßashawamßra unik.
- Nan tapkßmupen. isumpurukutrei palßpene eshkamik.
- Nan chikßpen payamßrantayupe payamßramik.
- Kuantrß kßpen nei asrwan asamnuk mü ashmupßn maramik.

NA MARAMIK
Mis deberes

A INFORMAR //

- Na eshkamik
- Nei asru kamitßmerayyu yampuel ßpa pßtkatan warapellßpa kemesra asamik.
- Kuantrßyu asampurukupik mai martrei karuikuan mari marmuina asamik.
- Chish ßsik amßneiyau chi tapikß mik pßntrßpene asampurukumik.



Adicionalmente, se realizó la traducción y publicación en la página Web de la Subred los derechos y deberes de los usuarios en lengua romani.

A CUMPLIR //
Te kerdjolpe.

- Te shau vorta kal chasuria te dikelma o doctoro ai ando uzimós.
- Kon o zakono ai le vorbi lashé kai delma e espita ka mujo sastimós.
- Te pochindion vorta le ramá kai arakenma.
- Te len sama katar o manús kon sa le prami pe amaró sastimós.



A RESPETAR //
Te lelpe sama.

- Te prinshardion le zakonuria ai le prami kai trobun te kerdionpe ande le bucha le sastimaske.
- Kal manús kai keren buchi ka le fiolo manús ví lengo pachamós ai sa le manúsá kai keren buchi ande le prami le sastimaske.



"Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio"

@SubredSurOcci
Subred Sur Occidente
subredsuoccidente
Subred Sur Occidente ESE

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
Sede Administrativa
Calle 9 # 39 - 46 / Teléfono: 756 05 05
www.subredsuoccidente.gov.co

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

CONOZCO MIS
DERECHOS Y DEBERES



A CONOCER //
So trobulma te prinsharau.

- Te shanau sar si mujo estado ai so trobulma ka mujó sastimós.
- So sai denma muje sastimaske ai sode si te mon mangue kodola prami asutimaske.



A ELEGIR //
So sai kamau te lau.

- Le rigá kai sai shau ai le manús katar le espiti kai sai denma o sastimós.
- Te kamaba o chi te lau le ashutimata le doctorangue.
- Te kamaba o chi te dau muje buké ai riga muje estatoske oai ví o rat.
- Te sai meren le manús ande iek than vorta.
- Te kamaso o ai chi te thasame ande le prami te rodas ai te sichubas.

A RECIBIR //
Te lau.

- Shanglimós ai sicharimós ande le prami le sastimaske.
- Te denma iek mistimós muje sastimaske ai ví te aliarabama sar fer sabo manús ai ví le borsenhta kai abénama.
- Te aben lashardé mujé lilá le sastimaske ai te aben vorta garadé ande le espiti.
- Te abelma kon te asutilma kana trobulama muje ilesa ay muja goiasa.
- Te sai pushau iek data mai kana trobulama fiolo prama.
- Te denma o mistimós ka mujó sastimós ai te na phenen pa mujo tralo.

A INFORMAR //
So trobul te phenau le shenengue

- Te phenau so shalpe pa mujo sastimós muja familiako ai sar besau ande e vitsa katar ababa.
- Te kamaba o ai chi te lau o asutimós le doctorosko ai le draba kai délama.
- Te phenau so shalpe kana nai bareso misto ande le espiti kai dikenama.



Se cuenta con un video institucional, el cual es proyectado en las pantallas de los televisores, en salas de espera de las diferentes Unidades que hacen parte de la Subred, en el que se busca que la ciudadanía se informe acerca de los Derechos y Deberes y también se encuentra publicado en el inicio de la Página Web de la Subred.

Además, se cuenta con piezas comunicativas como folletos y pendones plasmados en espacios de la institución que buscan informar a los usuarios y colaboradores en temas de Derechos y Deberes.

5. Promover dentro de la unidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados.

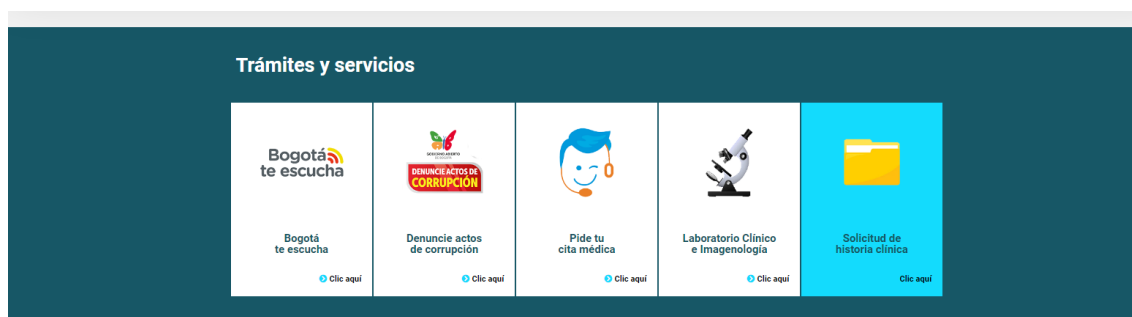
Para dar cumplimiento a lo anterior, este despliegue se realizó a través de un espacio que en la Subred se denomina encuentro de aprendizaje continuo, donde se socializó la política, sus líneas estratégicas y el plan de acción del subproceso de servicio al ciudadano que responde a la misma.

Para la vigencia 2023 se programaron 137 actividades en el plan de acción del Subproceso de Servicio al Ciudadano de las cuales se ejecutaron el **100%**.

- **Promover la educación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones y resultados.

Para ello, se cuenta con la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad:



La Subred tiene una página web: <https://www.subredsuoccidente.gov.co/> la cual permite que las persona en situación de discapacidad auditiva puedan leer de manera legible. Lo anterior, porque cuenta con un tipo de letra mayor a 12, se incluyeron grandes iconos que permiten realizar trámites tanto para la atención de servicios de salud, gestión administrativa, PQRS, denuncias de corrupción, etc.

Para las personas en condición de discapacidad Visual, la página web es compatible con todos los navegadores web, así mismo en todos los sistemas operativos como lo son Android, Windows, Mac, iOS, entre otros, adicionalmente en los dispositivos con aplicaciones tecnológicas de apoyo que cuentan con lectores de pantalla para personas ciegas.

La página web mantiene constantemente contenido visual y auditivo que le permite al usuario estar informado sobre tramites de discapacidad, estrategias de la subred, información de interés sobre salud pública como ACV, sedes que conforman la subred y los servicios que se prestan en las mismas.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, se han desarrollado diferentes mecanismos para el fomento de los canales de información, mediante charlas en salas de espera y publicados en la página web de la entidad. Durante la vigencia 2023 se realizaron **26.709** sensibilizaciones en mecanismos de escucha a la ciudadanía usuaria de la Subred.

Promover en la entidad la implantación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicación para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con la página web que está disponible para consulta en el ítem atención y servicio a la ciudadanía, en la cual se encuentran temas de interés al ciudadano como lo son:

1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.
2. Canales de atención y pida cita
3. PQRD
4. Defensa judicial
5. Correo electrónico para notificaciones judiciales
6. Rendición de cuentas de la Subred
7. Rendición de cuentas de la Secretaría Distrital de Salud
8. Defensor del Ciudadano
9. Notificaciones por edictos
10. Taller pedagógico virtual
11. Encuesta de satisfacción del usuario

Así mismo, en caso que la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano requiera el despliegue de alguna información a la ciudadanía, se articula con la oficina de

comunicaciones a través de la mesa de ayuda, en donde se realiza la solicitud de pautar en redes sociales la información de interés al usuario.

- **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Acciones y resultados.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, cuenta con 11 trámites inscritos en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y 14 en la página de guía de trámite y Servicio Distrital, la cual, 4 están totalmente en línea, dos se encuentran parcialmente en línea y las demás realizan informativo de cómo debe ser el

Estos trámites, también se encuentran de fácil acceso o vinculados a la página Web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/subred-integrada-de-servicios-de-salud-sur-occidente-ese>

Algunos de ellos, son divulgados por Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como los son: chat virtual para la asignación de citas médicas, mecanismos asignación de citas (Call Center y presencial).

- **Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidades y Organismos Distritales.**

Acciones y resultados.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se cuenta con la estrategia de charlas en sala de espera, en la que se brinda información acerca del portafolio de servicios, mecanismos de asignación de citas y articulación desde lo extramural a lo intramural, para que la ciudadanía acceda al servicio de salud. Para la vigencia 2023 se sensibilizaron **122.408** usuarios en mecanismos para asignación de citas y **20.143** en portafolio de servicios de la Subred.

- **Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.**

Acciones y resultados.

Se promueve la interacción de los mecanismos de escucha, así como el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, mediante charlas en salas en salas de espera donde se da a conocer a los usuarios los diferentes mecanismos de escucha con los que cuenta la Subred.

La gestión de las peticiones se realiza a través del mencionado aplicativo Distrital, dado que el 100% son incluidas en este sistema y tramitadas allí y en el sistema de gestión

documental de la entidad Ágil Salud por medio del cual se trasladan al responsable de la emisión de la respuesta.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida y se presentante el informe de PQRS de acuerdo al lineamiento existente.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

Acciones y resultados.

Se anexa al presente documento el informe buenas prácticas de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

2. Participar en la Comisión Internacional de Servicio a la Ciudadanía

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano participa en nodos sectorial e intersectoriales promovidos desde la Veeduría Distrital para adelantar acciones de cara a la ciudadanía.

Acciones y resultados.

Actualmente se participa en el Nodos sectoriales.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

- Cumplimiento de indicadores con resultados favorables para el subproceso de servicio al ciudadano.
- Cumplimiento del 100% de las actividades programadas en el plan de acción de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.
- Avance en la implementación de estrategias lúdicas encaminadas a la socialización de derechos y deberes.
- Implementación de procesos sistemáticos de fortalecimiento del que hacer de auxiliares y trabajadoras sociales a través de temas formativos mediante encuentros de aprendizaje continuo.
- Fortalecimiento del eje de atención centrada en el usuario mediante diferentes estrategias encaminadas a visibilizar dicho eje.
- Información estandarizada para entregar al usuario en los diferentes momentos del ciclo de atención.

- Seguimiento a la oportunidad en la respuesta a los requerimientos que ingresen a la institución a través de los diferentes mecanismos de escucha, generando planes de mejoramiento con las diferentes áreas de acuerdo a lo identificado en la matriz de necesidades.
- A través de la estrategia “estrellas luminosas” se prioriza la ciudadanía al ingreso de las unidades, para el caso de la población con discapacidad se usa la estrella roja. Estrategia que es conocimiento de todo el personal de la Subred.
- Cumplimiento del 100% de las acciones establecidas para la implementación de la Política Pública de Participación Social en Salud, destacando como fortaleza los procesos de veedurías ciudadanas y control social.
- Vinculación de 41 líderes comunitarios a los espacios e instancias de participación social en salud, logrando un incremento del 10.6% respecto de la base social de la vigencia 2022.